FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

L’intelligence émotionnelle comme outil de performance commerciale

Le 18/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Analyser son style relationnel
- Distinguer des comportements et attitudes précis (assertivité, agressivité, manipulation, passivité)
- Savoir dire non assertivement
- Faire preuve d'intelligence dans la gestion des critiques, des conflits et oppositions
- Développer son intelligence émotionnelle en anticipant et en adaptant son comportement aux personnes et situations

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes

Jour 1

Matin

L'influence des émotions sur la performance commerciale

- Aspects théoriques : l'analyse cognitive des émotions
- L'influence des stimuli internes et externes sur les comportements
- Les émotions et leurs répercussions sur soi et sur le client
- Les émotions comme facteur d'action ou d'inaction

User de l'intelligence émotionnelle lors d'une situation de négociation

- La gestion du stress émotif
- Faire preuve d'assertivité
- Employer des leviers de motivation
- Adopter une attitude rationnelle et réaliste lors de négociation

Après-midi

La gestion des critiques

- La distinction entre les faits, les opinions et les sentiments exprimés par le client
- Faire face aux critiques justifiées de façon distanciée : utiliser la reformulation, remettre la focale sur les faits
- Faire face à des critiques injustifiées avec fermeté : technique du DESC, de l'édredon ou du disque rayé
- Les critiques et réactions possibles (neutralisation, approfondissement, aveux..)

Jour 2

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d’activité : 76820087382

Matin

Apprendre à savoir dire non

- Les enjeux de la négation lors d'une négociation
- L'expression d'un refus clair
- Légitimer ses idées sans pour autant se justifier
- Envisager si besoin une possible autre solution

L'importance de la solution Win-Win

- L'importance de l'intelligence relationnelle
- Être compris
- Être force de proposition envers les clients
- S'adapter à leur mode de fonctionnement
- Décrypter les non-dits

Après-midi

Renforcer son efficacité

- Utiliser les leviers de communication positifs et constructifs
- Ne pas perdre ses objectifs de vue
- Se rendre accessible
- Faire preuve d'altruisme
- Faire preuve de maîtrise de soi lors d'une situation imprévue ou stressante

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Tout public

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382